



marian's trading
and custom is done

Condiții generale privind furnizarea serviciilor poștale

MARIAN'S TRADING S.R.L. S.R.L., cu sediul social în strada MEDITATIEI, nr7, sector 1, BUCURESTI, CUI 15467129, oferă servicii poștale având ca obiect trimiteri poștale interne și internaționale, în următoarele condiții:

MARIAN'S TRADING S.R.L. acceptă trimiterile poștale prezentate de către expeditor, ambalate corespunzător, cu un înveliș exterior opac care să nu permită vizualizarea conținutului, și care au înscrise datele de identificare complete ale destinatarului.

Responsabilitatea ambalării trimiterilor poștale, precum și a înscrierii datelor pe trimiterea poștală revin expeditorului.

Trimiterile poștale care conțin bunuri fragile vor trebui ambalate corespunzător de către expeditor, utilizând ca umplutură talaș, polistiren antișoc sau alt material care atenuează șocul mecanic, și să aibă aplicată inscripția „Fragil”. MARIAN'S TRADING S.R.L. se obligă să recunoască și să respecte inscripțiile/etichetele aplicate de expeditor și să acorde o atenție specială în manipularea și depozitarea trimiterilor poștale în cauză.

MARIAN'S TRADING S.R.L. nu este responsabil pentru eventualele alterări ale trimiterii poștale prin mijloace sau din cauze electromagnetice (de exemplu, demagnetizare, scanare cu raze X în cadrul procedurilor de securitate/vamale etc.).

Dimensiunile maxime acceptate ale trimiterii poștale:

- 210 mm X 297 mm (format A4) pentru plicuri;
- 50 cm X 70 cm X 120 cm pentru colete.

Greutatea maximă admisă a unei trimiteri poștale este de 20 de kg.

MARIAN'S TRADING S.R.L. nu acceptă trimiteri poștale al căror ambalaj prezintă inscripții care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, precum și trimiteri poștale constând în bunuri care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, dacă se depun neambalate sau în ambalaj transparent. De asemenea, nu pot face obiectul trimiterilor poștale bunurile al căror transport este interzis prin dispoziții legale, fie chiar și pe o porțiune de parcurs (de exemplu, dar fără a se limita la acestea: substanțe explozive, toxice, inflamabile, psihotrope, droguri, arme sau părți ale acestora, muniții etc).

Expeditorul are obligația de a nu introduce în rețeaua poștală trimiteri poștale al căror obiect este interzis prin dispozițiile legale.

MARIAN'S TRADING S.R.L. asigură secretul trimiterilor poștale - reținerea, deschiderea sau divulgarea conținutului trimiterilor poștale fiind permisă numai în condițiile și cu procedura prevăzute de lege.

În cazul trimiterilor poștale internaționale se vor respecta, suplimentar, de către ambele părți, dispozițiile legale incidente în domeniul vamal, precum și legislația statelor pe teritoriul cărora se prestează operațiuni componente ale serviciilor poștale și a celor tranzitate de trimiterea poștală.



marian's trading

and custom is done

MARIAN'S TRADING S.R.L. asigură livrarea trimiterilor poștale interne în termen de 3 zile lucrătoare, respectiv în termen de 12 zile lucrătoare de la data preluării în cazul trimiterilor poștale internaționale.

MARIAN'S TRADING S.R.L. furnizează serviciul de trimitere recomandată ale cărui particularități constau în oferirea unei garanții forfetare împotriva riscurilor de pierdere, furt, distrugere totală sau parțială ori deteriorare a trimiterii poștale înregistrate și în eliberarea, la cerere, ulterior depunerii, respectiv livrării trimiterii poștale, a unei dovezi privind depunerea trimiterii poștale sau livrarea la destinatar, fără a fi confirmată în scris de către acesta.

Expeditorul poate solicita eliberarea dovezii privind depunerea trimiterii poștale sau livrarea la destinatar în termen de 9 luni de la data depunerii acesteia în rețeaua MARIAN'S TRADING S.R.L. Furnizorul are obligația de a transmite expeditorului dovada respectivă în termen de maxim 10 zile lucrătoare de la data solicitării, printr-o metodă agreată (de exemplu, fax, e-mail etc), fără a implica costuri suplimentare în sarcina expeditorului.

MARIAN'S TRADING S.R.L. furnizează servicii de trimitere cu valoare declarată, servicii ale căror particularități constau în asigurarea unei trimiterii poștale împotriva pierderii, furtului, distrugerii totale sau parțiale ori deteriorării, pentru o sumă care nu poate depăși valoare declarată de către expeditor, și în eliberarea, la cerere, a unei dovezi privind depunerea trimiterii poștale.

Termenul în care poate fi solicitată de expeditor dovada privind depunerea trimiterii poștale care face obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată este de 9 luni de la data depunerii acesteia, MARIAN'S TRADING S.R.L. având obligația de a comunica dovada respectivă în termen de maxim 10 zile lucrătoare de la data solicitării, printr-o metodă agreată cu expeditorul sau integratorul (de exemplu, fax, e-mail etc), fără a implica costuri suplimentare în sarcina expeditorului.

Valoarea maximă acceptată a valorii declarate este de 10000 RON.

Predarea trimiterilor poștale se realizează la adresa indicată de expeditor, după caz, la cutia poștală a destinatarului ori personal către destinatar sau către persoana autorizată să primească trimiterea poștală.

În cazul imposibilității de predare a trimiterilor poștale către destinatar (sau persoana autorizată), MARIAN'S TRADING S.R.L. va înștiința destinatarul printr-un avis care să anunțe sosirea trimiterii poștale și va păstra, la punctul de contact, în vederea predării, trimiterea poștală care nu a putut fi predată acestuia, pentru o perioadă de 5 zile de la data avizării acestuia.

MARIAN'S TRADING S.R.L. va returna, la adresa expeditorului, pe cheltuiala expeditorului (conform tarifelor indicate în oferta comercială), trimiterea poștală înregistrată care nu a putut fi predată destinatarului din una dintre cauzele prevăzute de lege, în termen de 7 zile lucrătoare în cazul trimiterilor poștale interne, respectiv în termen de 20 zile lucrătoare în cazul trimiterilor poștale internaționale, termen care se calculează, după caz, de la data expirării perioadei de păstrare avizate sau a încercării de livrare.

În caz de nerespectare a timpilor de livrare și a termenelor de returnare, astfel stabiliți în cuprinsul



marian's trading

and custom is done

acestui document, pentru toate serviciile poștale, MARIAN'S TRADING S.R.L. va răspunde față de utilizator prin restituirea unui procent de 25 % din tariful încasat pentru serviciul respectiv.

În cazul trimerilor poștale care nu au putut fi predate destinatarului și nici returnate expeditorului, MARIAN'S TRADING S.R.L. va păstra la dispoziție aceste trimiteri poștale timp de 9 luni de la data depunerii acestora. După expirarea acestui termen, trimiterile poștale nerevendicate trec din proprietatea expeditorului în proprietatea MARIAN'S TRADING S.R.L.

MARIAN'S TRADING S.R.L. are dreptul de a refuza predarea către destinatar a trimiterii poștale atunci când, după preluarea trimiterii poștale, rezultă în mod neîndoielnic că aceasta conține bunuri interzise la transport ori care nu respectă condițiile speciale de transport stabilite conform legislației în domeniu, respectiv legislația statelor pe teritoriul cărora urmează a se realiza livrarea ori a statelor care urmează a fi tranzitate, sau când, după preluarea trimiterii poștale, aceasta a produs sau poate produce iminent pagube persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate sau altor trimiteri poștale.

MARIAN'S TRADING S.R.L. răspunde, în caz de pierdere, furt sau distrugere totală, pentru trimiterile poștale interne, astfel:

- cu întreaga valoare declarată, pentru o trimitere poștală care face obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată;
- cu suma reprezentând de 10 ori tariful serviciului, pentru trimiterile poștale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată;

În cazul pierderii, furtului sau distrugerii totale, în afara despăgubirilor menționate mai sus, se restituie și tarifele încasate la depunerea trimiterii poștale.

În caz de pierdere ori distrugere parțială sau deteriorare, MARIAN'S TRADING S.R.L. răspunde pentru trimiterile poștale interne, după cum urmează:

- cu valoarea declarată pentru partea lipsă, distrusă sau deteriorată, înscrisă în nota de inventar, pentru trimiterile poștale depuse deschise, care fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată;
- cu cota-parte corespunzătoare greutateii lipsă din valoarea declarată, pentru trimiterile poștale depuse închise, care fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată;
- cu suma reprezentând de 10 ori tariful serviciului, în caz de pierdere parțială, distrugere parțială sau deteriorare a trimiterilor poștale care nu fac obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată.

La sumele prevăzute mai sus se adaugă dobânda legală penalizatoare care curge din momentul introducerii reclamației prealabile sau, după caz, al introducerii cererii de chemare în judecată, indiferent care dintre aceste momente intervine primul.

Pierderea completă a conținutului este echivalentă cu pierderea trimiterii poștale.

În situația neefectuării prestațiilor care constituie caracteristici suplimentare ale serviciilor poștale, nominalizate de expeditor prin indicații speciale, se restituie numai tarifele încasate suplimentar față de tariful aplicabil pentru serviciul poștal standard.



marian's trading

and custom is done

MARIAN'S TRADING S.R.L. răspunde pentru trimerile poștale internaționale în conformitate cu prevederile acordurilor internaționale din domeniul poștal la care România este parte, excepție făcând cazurile în care nu există astfel de acorduri internaționale, situație în care va răspunde corespunzător legislației naționale aplicabilă trimerilor poștale interne.

MARIAN'S TRADING S.R.L. este exonerat de răspundere în următoarele situații:

- paguba s-a produs ca urmare a faptei expeditorului sau destinatarului;
- utilizatorul nu are instalată o cutie poștală care să permită predarea trimerii poștale sau aceasta nu asigură securitatea trimerilor poștale ori, după caz, nu are asigurat un serviciu destinat primirii trimerilor poștale;
- trimeria a fost primită fără obiecții de către destinatar, cu excepția reclamațiilor referitoare la pierderea, furtul, deteriorarea sau distrugerea totală ori parțială a conținutului trimerii poștale;
- paguba s-a produs ca urmare a unui caz de forță majoră sau a cazului fortuit; în acest caz expeditorul are dreptul la restituirea tarifelor achitate, cu excepția tarifului de asigurare.

Mecanismul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatori

MARIAN'S TRADING S.R.L. a stabilit un mecanism de soluționare a reclamațiilor, în special, în ceea ce privește pierderea, furtul, distrugerea parțială ori totală, sau deteriorarea trimerilor poștale, precum și nerespectarea condițiilor de calitate a serviciilor (termenii de livrare, de returnare etc.). Expeditorul sau destinatarul nemulțumit de serviciul oferit poate formula o reclamație în termen de 6 luni de la data depunerii trimerii poștale.

Reclamația utilizatorului care se consideră prejudiciat/nemulțumit va trebui făcută în scris și transmisă furnizorului prin una dintre următoarele modalități: prin depunere, personal, la sediul social ori la punctele de acces/ contact deservite de personal ale MARIAN'S TRADING S.R.L., prin intermediul unui serviciu poștal (recomandabil, cu confirmare de primire) către adresa București, Str. Meditației nr.7, sector 1 sau prin e-mail, la adresa office@mtrading.ro.

MARIAN'S TRADING S.R.L. va înregistra reclamația primită în Registrul de reclamații și va confirma petentului primirea acesteia prin aceeași modalitate folosită la transmitere de către utilizator sau prin modalitatea solicitată de către acesta în cuprinsul reclamației, de exemplu: prin înmânarea numărului de înregistrare, în cazul în care reclamația a fost depusă personal, prin semnarea confirmării de primire în cazul primirii reclamației printr-un serviciu poștal cu confirmare de primire, prin adresă scrisă în situația primirii reclamației printr-un serviciu poștal fără confirmare de primire sau prin comunicarea numărului de înregistrare prin e-mail către adresa de e-mail de la care s-a primit reclamația.

În vederea soluționării reclamației, utilizatorul reclamant va trebui să descrie în cuprinsul reclamației pe care o înaintează evenimentul (fapte, acte și cauze) aferent reclamației, să își formuleze pretențiile, modalitatea de plată aleasă în cazul despăgubirii și informațiile necesare trimerii despăgubirilor (în situația în care reclamația se va dovedi întemeiată), să anexeze la reclamație dovezi relevante pentru efectuarea unor analize corecte și complete, corespunzătoare evenimentului reclamat (cum ar fi, după caz, copie a documentului care atestă plata serviciului poștal, a facturii emise de către furnizor, fotografii, ambalajul trimerii poștale, bunul distrus/deteriorat care face obiectul trimerii poștale, copie a procesului verbal de constatare etc.) și



marian's trading

and custom is done

să pună la dispoziție orice alte informații ce ar putea fi utile soluționării reclamației. Reprezentanții MARIAN'S TRADING S.R.L. vor analiza reclamația primită luând în calcul atât probele depuse de petent, dar și informațiile/probele relevante furnizate de proprii angajați ori terțe persoane implicate, putând, atunci când este cazul, să solicite chiar și o expertiză. Reclamația va fi soluționată (implicând, analiză reclamație, comunicare răspuns și acordare despăgubiri) de către MARIAN'S TRADING S.R.L. în termen de 3 luni de la data introducerii acesteia.

În cazul reclamațiilor soluționate favorabil, MARIAN'S TRADING S.R.L. va despăgubi utilizatorul în termen de 30 de zile de la data finalizării analizei reclamației, fără a depăși, însă, termenul de 3 luni menționat mai sus, plata sumelor datorate utilizatorului acordându-se, în funcție de solicitarea persoanei prejudiciate, prin mandat poștal, prin virament bancar sau în numerar, de la casieria aflată la adresa Calea Bucureștilor, Nr. 224 E, Secțiunea Cargo, Clădirea Menzies, Camera 4B, Otopeni, Jud. Ilfov

În cazul în care reclamația adresată furnizorului de servicii poștale MARIAN'S TRADING S.R.L. nu a fost soluționată în mod satisfăcător sau nu s-a răspuns la aceasta în termenul prevăzut în prezentele condiții generale privind furnizarea serviciilor poștale, utilizatorul în cauză poate înainta, în termen de un an de la data depunerii trimiterii poștale, o plângere autorității de reglementare însoțită de dovada îndeplinirii procedurii reclamației prealabile sau o cerere de chemare în judecată.

Cererea de chemare în judecată poate fi introdusă indiferent dacă o plângere având același obiect a fost înaintată sau nu autorității de reglementare.

Prezentul document face parte integrantă din oferta comercială a MARIAN'S TRADING S.R.L., reprezentând clauzele generale ale contractului individual ce se va considera încheiat între expeditor și MARIAN'S TRADING S.R.L., la momentul acceptării trimiterii poștale în rețeaua poștală.

Contractul individual se încheie prin acceptarea de către expeditor a ofertei furnizorului, fără a fi necesară întocmirea unui înscris.

Nume și prenume reprezentant

Staicu Marian

Semnătură